

BLIŽŠÍ PARAMETRY SERVISNÍCH SLUŽEB

žlutě označené hodnoty jsou minimální požadované parametry, které budou uvedeny do souladu s předloženou nabídkou Poskytovatele (dle Poskytovatelem nabízených kritérií hodnocení)

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat Servisní služby v případě výskytu Chyby. Objednatel vyzve Poskytovatele k odstranění Chyby zasláním požadavku prostřednictvím:
 - 1.1 ticketovacího online nástroje, který je pověřeným osobám dostupný 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky nebo výpadky, které nemůže jeho provozovatel ovlivnit (primární nástroj),
 - 1.2 telefonní linky technické podpory zřizované Poskytovatelem, s níž bude moci Objednatel telefonicky komunikovat za v místě a čase běžné hovorné.
2. Minimální rozsah pracovní doby, během které budou pracovníci Poskytovatele Objednateli dostupní prostřednictvím nástrojů uvedených v bodě 1 výše této Smlouvy pro poskytování podpory, je v pracovní dny v době **od 8:00 hod do 16:00 hod** a v mimopracovní době **od X:XX hod do X:XX hod**.
3. Chybou se rozumí jakákoliv technická změna vůči akceptovanému provoznímu stavu Podporovaného produktu, přičemž Objednatel rozlišuje následující úrovně priority:

Priorita	Definice Chyby
A	Chyba blokuje práci, např. - podporovaný produkt nelze spustit <i>a/nebo</i> - nefunguje jeho klíčová funkcionalita <i>a/nebo</i> - nelze úspěšně projít celým procesem <i>a/nebo</i> - jsou uživatelům zpřístupněny údaje nebo funkcionality, které nemají být přístupné.
B	Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře, např. podporovaný produkt nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční.
C	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Objednatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
D	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít , drobné vady kosmetického charakteru apod.

4. Maximální reakční doba, tedy lhůta, do které bude Objednatel informován o zahájení jednání Poskytovatele směřujícího k vyřešení nahlášené Chyby, je:
 - 4.1 **2** hodiny pro Chybu priority A
 - 4.2 **4** hodiny pro Chybu priority B
 - 4.3 **12** hodin pro Chybu priority C
 - 4.4 **72** hodin pro Chybu priority Dpřičemž platí, že začátek reakční doby je určen okamžikem přijetí hlášení Chyby a do reakční doby se nezapočítává čas mimo stanovenou pracovní dobu.
5. Maximální lhůta pro odstranění Chyby ze strany Poskytovatele je:
 - 5.1 **6** pracovních hodin pro Chybu priority A,
 - 5.2 **12** pracovních hodin pro Chybu priority B,
 - 5.3 **64** pracovních hodin pro Chybu priority C,
 - 5.4 **320** pracovních hodin pro Chybu priority D,

6. Pro postupy související s odstraňováním Chyby přitom platí, že
- 6.1 Poskytovatel určuje a plně odpovídá za stanovení způsobu odstranění Chyby (oprava Chyby priority a však nesmí být vázána na implementaci aktualizace, obsahující také s touto Chybou nesouvisející další změny, které Objednatel k okamžiku nahlášení Chyby dosud neotestoval v žádném ze svých prostředí nebo jejich test neproběhl s pozitivním závěrem) za analýzu příčiny Chyby, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny,
 - 6.2 uvedená lhůta začíná běžet okamžikem, kdy má Poskytovatel od Objednatele k dispozici všechny potřebné informace pro identifikaci problému,
 - 6.3 lhůta se pozastavuje na období, dokud Objednatel neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost, tedy takovou, kterou si Poskytovatel nemůže bez účasti Objednatele jakkoli zajistit sám,
 - 6.4 Poskytovatel je povinen během řešení poskytovat průběžné informace o stavu řešení a aktualizovat předpokládaný termín dodání opravy, a to ve frekvenci odpovídající polovině maximální lhůty pro odstranění chyby, a to i v případě překročení maximální lhůty pro odstranění Chyby.
7. Poskytovatel v případě uskutečnění jakékoli změny Podporovaného produktu provedené Poskytovatelem, která uvedla Podporovaný produkt do nesouladu s dokumentací k Podporovanému produktu, dodá aktualizovanou dokumentaci **nejpozději do 10** pracovních dnů **od/před okamžiku/okamžikem** nasazení verze obsahující tuto změnu do jakéhokoli prostředí Objednatele.
8. Poskytovatel je povinen pravidelně a neprodleně informovat Objednatele o dostupnosti všech aktualizací Podporovaného produktu, a to včetně aktualizací vzniklých v důsledku řešení incidentů.
9. Objednatel není povinen souhlasit s provedením implementace žádné aktualizace nabídnuté Poskytovatelem. V případě, že Objednatel takovou aktualizaci odmítne, bude o této skutečnosti sepsán písemný protokol.
10. Plánované odstávky Podporovaného produktu budou přednostně prováděny mimo pracovní dny nebo v pracovní den mimo časový úsek 8:00–18:00, nebude-li Objednatelem určeno jinak (například v případě nasazení opravy Chyby vysoké priority).
11. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a Servisní služby vyhovují požadavkům na plnění a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce